

# DEMANDE DE FORMATION

à remplir complètement et très lisiblement

## EMPLOYEUR

Établissement \_\_\_\_\_ Interlocuteur \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

## SALARIE

NOM \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Tél. mobile \_\_\_\_\_ Commune de résidence \_\_\_\_\_  
 PEC •  CAE •  Emploi d'Avenir •  CDDI en SIAE •  CDDU en AI  
 Adulte-Relais •  Service Civique Date fin de contrat : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/  
 Autre statut \_\_\_\_\_ Reconnaissance officielle d'un handicap

## FORMATION



### COMMUNIQUER SANS VIOLENCE DANS LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

mercredi 15 et jeudi 16 mai de 9h à 17h à Plaisir

Formation dispensée par Béatrice DESMEDT, Formatrice consultante certifiée  
Coût : 700 € le groupe

- Consultez les programmes de formation et vérifiez l'adéquation aux besoins.
- Le FLES proposera par mail les dates et lieu de formation.
- Le coût des formations est pris en charge par le FLES pour les salariés en insertion des établissements adhérents.
- Les formations sont ouvertes aux autres publics sur prise en charge de l'employeur.

## ENGAGEMENTS

**Le salarié s'engage** à suivre la formation et prévenir au plus vite le FLES et l'employeur en cas d'empêchement.

**Signature du salarié**

**L'employeur s'engage** à libérer le salarié aux dates et horaires de la formation et à prévenir au plus vite le FLES en cas d'empêchement.

**L'employeur atteste** que les informations ci-dessus sont exactes et s'engage à communiquer le justificatif sur demande du FLES.

**Signature + Cachet de l'employeur**

Date :

Pour tout renseignement Tel. 01.34.82.52.37

A transmettre au FLES par MAIL [fles.contact@gmail.com](mailto:fles.contact@gmail.com)



## **Questionnaire FSE**

**à remplir pour chaque bénéficiaire d'une action du FLES**

L'action du **FLES** est cofinancée par le **Fonds Social Européen** ; à ce titre, l'Union Européenne nous demande de recueillir auprès des bénéficiaires des informations qui feront l'objet d'un **traitement informatique anonyme destiné au suivi et à l'évaluation des actions.** Le destinataire des données est le Ministère du Travail en tant qu'autorité de gestion du programme FSE. Conformément à la loi "Informatique et Libertés", un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de la DGEFP ([dgefpe@emploi.gouv.fr](mailto:dgefpe@emploi.gouv.fr), Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, DGEFP SDFSE, 14 Avenue Duquesne 75350 PARIS 07 SP).

**Ce questionnaire doit être renseigné entièrement et très lisiblement.**

**NOM** (en capitales)

**PRÉNOM** (en capitales)

.....

**Date de naissance** : ..... (jour/mois/année) **Sexe** : homme  femme

**Ville de naissance** : ..... **Code Postal** : ..... **Pays** : .....

**Adresse** (n° et nom de rue) : .....

**Code postal** : ..... **Commune** .....

**N° téléphone** : .....

**Quel est votre plus haut niveau d'études atteint ?**

- Inférieur à l'école primaire       Primaire, secondaire 1er cycle, CAP, BEP...  
 Niveau baccalauréat               Diplôme supérieur au baccalauréat

**Vivez-vous seul(e) avec des enfants à charge ?**       Oui       Non

**Avez-vous une reconnaissance officielle d'un handicap ?**       Oui       Non

**Lors de votre embauche, aviez-vous le RSA, l'ASS, l'AAH ou l'API ?**       Oui       Non

**à transmettre au FLES par MAIL [fles.contact@gmail.com](mailto:fles.contact@gmail.com)**

# Communiquer sans violence dans les situations conflictuelles

BEATRICE DESMEDT

Formatrice consultante certifiée

✉ [beatrice.desmedt@gmail.com](mailto:beatrice.desmedt@gmail.com)

☎ 07 83 39 40 18

## Objectif de la formation

S'approprier les outils et méthodes pour une communication efficace, dans des circonstances difficiles ou conflictuelles.

Cette formation **COMMUNIQUER SANS VIOLENCE DANS LES SITUATIONS CONFLICTUELLES** permettra de :

- Acquérir les comportements adaptés aux situations conflictuelles lors d'un accueil ou d'un échange avec des usagers
- Connaître les techniques de communication permettant de désamorcer les tensions
- Connaître les actions préventives à mettre en place

## Programme

### Introduction : découvrir la communication

- ❖ Les situations de communication
- ❖ Le processus de la communication
- ❖ Les 3 types de communication

### Identifier et réduire les sources de conflit

- ❖ Les représentations mentales
- ❖ Les attitudes
- ❖ Les émotions
- ❖ Les besoins vitaux
- ❖ L'environnement et le contexte

### Améliorer sa communication

- ❖ Les techniques de communication non violente : le « JE », l'écoute active, la reformulation, le questionnement, la négociation, la désynchronisation
- ❖ Le DESC, outil de gestion du conflit

### Développer ses capacités d'adaptation

- ❖ Connaître son mode de fonctionnement, s'exercer à le moduler
- ❖ Le contrôle de soi et la maîtrise de ses réactions
- ❖ La prévention et l'anticipation

### Public

Salariés en charge d'accueil de publics ou en relation avec des usagers.

Toute personne souhaitant renforcer ses habiletés de communication et de résolution des situations conflictuelles, ou amenée à intervenir dans des situations de communication difficiles.

Durée : 2 jours

Pré requis : aucun

### Méthodes pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : apports théoriques, documentation et supports de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, jeux de rôle, mises en situation avec observation et analyse constructive individualisée de chaque mise en situation, partage d'expérience entre les stagiaires.

Travaux individuels, en sous-groupe et en grand groupe.

A l'issue de chaque formation, un questionnaire d'évaluation\* est soumis aux participants.

Une feuille d'émargement\* par demi-journée de présence est remise au commanditaire en fin de formation, ainsi qu'une attestation de fin de formation\* pour chaque stagiaire ayant bien assisté à la totalité de la session.

\* Documents fournis par le prestataire ou utilisation des documents usuels de la structure du commanditaire, à définir.

**Formation en inter ou en intra.**

**Taille du groupe : de 6 à 15 participants.**

**Coût de la formation : sur devis.**